

甘肃省人民医院客服中心管理系统  
软件采购项目



政府采购合同

货物名称：客服中心管理系统软件

招标编号：GZ2203066-SY08(Z)

合同编号：GZ2203066-SY08(Z)/HT

合同备案号：2022HTBA01942

买 方：甘肃省人民医院

卖 方：中移系统集成有限公司

买方代理：甘肃省招标中心有限公司

# 合同协议书

合同号：GZ2203066-SY08(Z)/HT

签订地点：甘肃兰州

甘肃省人民医院 (买方) 为一方和 中移系统集成有限公司 (卖方) 为另一方同意按下述条款和条件签署本合同。合同总金额 64.8000 万元。

## 1. 下列文件是构成本合同不可分割的部分

1.1 合同条款前附表；

1.2 合同条款；

1.3 合同条款附件：

附件1-开标一览表；

附件2-分项报价表；

附件2-1：货物详细供货范围表；

附件2-2：备品备件清单；

附件3-商务条款偏离表；

附件4-技术规格偏离表；

附件5-售后服务承诺及相关内容；

1.4 招标文件；

1.5 投标文件；

1.6 中标通知书；

1.7 承诺函

1.8 其他合同文件；

## 2. 合同标的

2.1 买方同意购买，卖方同意出售下表中所有设备；

包号	序号	货物名称	生产厂商	型号	数量(套)	税率	总价(万元)
01	1	客服中心管理系统软件	中移在线服务有限公司	v1.0	1套	0.06	58.33
01	2	客服耳麦	北恩电声集团公司	NH850	40套	0.13	0.80
01	3	语音专线	中国移动通信集团甘肃有限公司	IMS专线50M(12个月)	1条	0.09	0.07
01	4	数据专线	中国移动通信集团甘肃有限公司	数据专线50M(12个月)	1条	0.09	5.60
总价(人民币大写)			陆拾肆万捌仟元整(完税价)				

### 3. 合同金额

根据上述文件要求, 合同的含税总价为 64.8000 万元人民币, (大写: 陆拾肆万捌仟元整), 分项价格在“投标报价表”中有明确规定。

### 4. 付款条件

(1) 货物到达交货地点, 乙方负责安装、调试、试运行、培训等, 经甲方验收合格后, 签署验收合格报告, 验收合格后10日内, 凭验收合格证明及按合同总价开具的增值税普通发票(完税价) 由买方支付合同总价款的 90%, 剩余的 10% 作为质量保证金。

(2) 待验收完成之日起软件正常运行三年(36个月) 无任何质量问题后10日内, 买方支付剩余的合同货款。

### 5. 合同交货地点及时间:

5.1 交货时间: 签订合同后 30 天内

5.2 交货地点: 甘肃省人民医院

### 6. 争议解决

因本合同的签订、履行和解释产生争议的, 双方应当友好协商, 协商不成由甲方所在地法院管辖。

### 7. 违约责任

7.1 如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务, 甲方应从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其它补救方法, 赔偿费按每周迟交设备或未提供服务交货价的1%计收。但合同违约金累计最高赔偿金额不超过实际损失的30%。一周按7天计算, 不足7天按一周计算。如果达到最高限额, 甲方可单方解除合同, 解除合同不免除卖方所要承担的误期赔偿费。

7.2 因乙方交付的标的物存在质量问题导致甲方或者第三人受到损害的,由乙方承担赔偿责任,甲方因此遭受第三方索赔的,有权向乙方追偿。

7.3 如乙方怠于履行其质量保修责任,甲方通知3日后仍未履行的,甲方有权自行委托他人维修,所有费用有乙方承担,并加收发生费用的50%作为惩罚性违约金(该违约金不以甲方的实际损失为限)。

## **8. 售后保障**

8.1 乙方到最终用户处进行安装调试并对使用人员进行现场设备使用、保养培训。

8.2 乙方对所提供货物保质期为叁年,从双方验收合格并签署验收报告之日开始计算,在保质期内非人为损坏,2小时响应,24小时内到达甲方处并提供免费维修或免费更换。其他未尽事宜,甲乙双方另行协议。

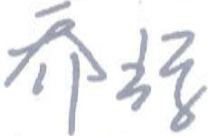


## **9. 合同生效及其它**

9.1 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

9.2 如需修改合同内容,双方应签署书面修改或补充协议,该修改协议作为本合同的一个组成部分。

9.3 本合同一式十份,买方五份,卖方三份、政府采购监督部门一份,代理机构一份。



卖方（公章）：中移系统集成有限公司 地址：石家庄市青园街220号 电话：0311-80998630 邮编：050011	买方（公章）：甘肃省人民医院 地址：兰州市东岗西路 204 号 电话：0931-8281535 邮编：730000
法定代表人：  签字日期：      年    月    日	法定代表人：  签字日期：      年    月    日
委托代理人： 签字日期：      年    月    日	委托代理人： 签字日期：      年    月    日
经办人： 签字日期：      年    月    日	经办人：  签字日期：      年    月    日
开户行：中国银行石家庄市塔南路支行 账 号：100147796980	开户行： 账 号：
甘肃省招标中心有限公司（公章）： 经办人：杨雪婷 电话：0931-2909752 邮编：730010 地址：甘肃省兰州市城关区雁滩高新区飞雁街 118 号陇星大厦	

## 合同前附表

本表关于招标货物和服务的具体要求是对本合同通用条款的具体补充和修改，如有矛盾，应以本条款为准。

条款号	内 容
1.1 (5)	买方(使用单位)名称：甘肃省人民医院
1.1 (6)	卖方(中标人)名称：中移系统集成有限公司 卖方(中标人)地址：河北省石家庄市青园街220号
1.1 (7)	项目现场：甘肃省人民医院
10.4	付款及质量保证金将按下列条件进行： (1) 货物到达交货地点，乙方负责安装、调试、试运行、培训等，经甲方验收合格后签署验收合格报告，验收合格后10日内，凭验收合格证明及按合同总价开具的增值税普通发票（完税价）由买方支付合同总价款的90%，剩余的10%作为质量保证金。 (2) 待验收完成之日起软件正常运行三年（36个月）无任何质量问题后10日内，买方支付剩余的合同货款。
12.1	质量保证期：自所供应货物安装验收后36个月。若技术规格书中有特殊要求的，则遵照技术规格书中的要求质保。
15.1(3)	如主要设备的关键技术性能指标达不到招标文件中规定的指标要求，采购人除部分或全部扣除卖方质量保证金外，还将保留继续向中标人进一步索赔有关直接和间接经济损失的权力。达不到技术要求的，建议按退货处理，并要求对方承担违约金。合同违约金累计最高赔偿金额不超过实际损失的30%。

## 合同条款

### 1、定义

1.1 本合同下列词语应解释为：

(1) “合同”系指买方和卖方（以下简称合同双方）已达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有参考文件。

(2) “合同价格”系指根据合同规定，在卖方全面正确地履行合同义务时应支付给卖方的价格。

(3) “货物”系指卖方按合同要求，须向买方提供的一切设备、机械、仪器、备件、工具、手册及其它技术资料和其它材料。

(4) “服务”系指合同规定卖方需承担的运输、保险、安装、试验、调试、技术协助、校准、培训以及其它类似的义务。

(5) “买方”系指买货物的单位。

(6) “卖方”系指提供合同货物和服务的制造商或投标人。

(7) “项目现场”系指将要进行货物安装的地点。

(8) “验收”系指买方依据技术规格规定接受所供货物应依据的程序和条件。

(9) “天”指日历天数。

### 2、原产地

原产地系指货物的开采、生产地，或提供辅助服务的来源地。

### 3、技术规格和标准

3.1 本合同项下所供货物的技术规格应与招标文件技术总则及技术规格中规定的标准相一致。若技术总则及技术规格中无相应规定，货物则应符合其原产地有关部门最新颁布的相应的正式标准。

### 4、专利权

4.1 卖方须保障买方在使用该货物、服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权的指控。任何第三方如果提出侵权指控，卖方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律和费用责任，如买方因上述问题向第三方承担责任的，有权向卖方追偿。

### 5、包装要求

5.1 提供的全部货物须采用相应标准的保护措施进行包装。这类包装应适于长途运输，并有良好的防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等保护措施，以确保货物安全运抵现场。卖方应承担由于其包装不妥而引起货物锈蚀、损坏和丢失的责任。

5.2 每件包装箱内应附有一份详细装箱单和质量证书。

## **6、包装标记**

6.1 卖方应在每一包装箱邻接的四个侧面用不易褪色的油漆以醒目的中文印刷字样标明以下各项：

- (1) 项目名称：
- (2) 合同号：
- (3) 收货人：
- (4) 到站：
- (5) 货物的名称、包号、箱号：
- (6) 毛重/净重（公斤）：
- (7) 尺寸（长×宽×高，以厘米计）：
- (8) 发货单位：

凡重达两吨或两吨以上的包装，卖方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标记，标明“重心”和“吊装点”，并根据货物的特点和运输的不同要求，以清晰字样在包装箱上注明“小心轻放”、“勿倒置”、“防潮”等适当的标志，以便装卸和搬运。

6.2 标识设备配置信息卡片。

## **7、装运条件**

7.1 卖方应在合同规定的交货期前30个日历日以电报、传真或电传通知买方合同号、货物名称、数量、包装件数、总毛重、总体积（立方米）和备妥待运日期。同时，卖方应在交货当日一并提交买方详细交货清单一式三份，包括合同号、货物名称、规格、数量、总毛重、总体积（立方米）和每一包装箱的尺寸（长×宽×高）、单价和总价、备妥待运日期，以及货物在运输和仓储中的特殊要求和注意事项。

7.2 卖方负责安排到站前内陆运输。

7.3 货物到达现场后，经买卖双方代表共同开箱清点、检验合格并办理相关



手续后日期应视为是货物的交货期，买方验收合格前货物的一切风险由卖方承担。

7.4 卖方装运的货物不准超过合同规定的数量或重量，否则，一切后果均由卖方承担。

## **8、装运通知**

8.1 卖方应在货物装货后发运前24小时内以电报、传真或电传通知买方合同号、货物名称、数量、毛重、体积（立方米）、发票金额、运输工具名称及启运日期。如果包装件重量超过20吨或尺寸达到或超过12米长、2.7米宽和3米高，卖方应将其重量或尺寸通知买方。若货物中有易燃品或危险品，卖方也须将详细情况通知买方。

## **9、保险**

9.1 按合同提供的设备、工器具等，从卖方至合同目的地的运输保险，由卖方负责投保并承担全额保险费。保险应以人民币按照发票金额的110%办理“一切险”。

## **10、付款**

10.1 本合同以人民币付款。

10.2 卖方应按照双方签订的合同规定交货。交货后买方按合同规定审核后付款；

10.3 卖方应在每批货物装运完毕后48小时内将上述10.2条要求除第4项外的单据航寄给买方。

10.4 买方将按合同条款前附表规定的付款条件安排付款。

## **11、伴随服务**

11.1 卖方还应提供以下服务：

- (1) 负责设备现场安装、调试、交接试验和试运行；
- (2) 承担在质量保证期内的所有义务；
- (3) 负责对买方人员进行技术培训。

11.2 伴随服务的费用应含在合同价中，不单独支付。

11.3 卖方应提交与设备相符的中文（或双方同意的其它语言）技术资料，并于合同生效后15天内寄送到买方，包括但不限于：样本、图纸、操作手册、使用说明、维修指南或服务手册等。如本条款所述资料寄送不完整或丢失，卖方应



在收到买方通知后30天内免费另寄。

11.4 一套完整的上述资料应包装好随每批货物发运。

## **12、质量保证期**

12.1 卖方应保证所供货物是全新的、未使用过的和用一流工艺生产的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。卖方应保证其设备在正确安装、正常运转和保养条件下，在其使用期内应具有满意的性能。在设备正常使用期内（货物带额定负荷运行60个月），卖方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责，其费用由卖方承担。

12.2 根据有关部门的检验结果或在质量保证期内，如果设备的数量、质量、规格与合同不符，或证实设备是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用了不符合要求的材料等，买方应尽快以书面形式向卖方提出本保证下的索赔。

12.3 卖方在收到通知后十四天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

12.4 如果卖方在收到通知后十四天内没有弥补缺陷。买方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由卖方承担。买方根据合同规定对卖方行使的其他权力不受影响。

## **13、检验**

13.1 买方根据需要派员参加中间监制和出厂验收或派代表参加交货地点验收。

13.2 在交货前，制造商应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明货物符合合同规定的检验证书，检验证书是付款时所需要的文件的组成部分，但不能作为有关质量、规格、数量或重量的最终检验。制造商检验的结果和细节应附在检验证书后面。

13.3 如果在质量保证期内，经过商检局或质量技术监督部门检验，发现货物的质量或规格与合同规定不符，或证明货物有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不合适的材料，买方应根据第15条规定立即向卖方提出索赔。

13.4 进口医疗器械卖方应当提供由检验检疫机构出具的《入境货物检验检疫证明》；凡列入《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》的医疗器械必须经国家指定的认证机构认证合格、取得指定认证机构颁发的认证证书、并加施认证标志。

13.5 新购置的卫生部目录规定的大型医用设备应该遵循大型医用设备管理办法验收,由国家或甘肃省大型医用设备质量评审机构进行质量检测评审,合格后方可验收。检测评审费用由卖方承担。

13.6 新购置的医学计量器具,安装使用前由卖方邀请省技术监督局计量院进行计量检定,合格后方可验收,其计量检定费用由卖方承担。

## **14、服务**

14.1 在卖方的设备到达现场后,卖方应及时派人到现场与买方代表一起清点设备,办理有关手续。

14.2 买方根据工程的进度情况,将通知卖方派技术人员到现场安装、试车及调试等,卖方应在接到买方的通知后,3天内其人员应到达现场。

## **15、索赔**

15.1 如果卖方对货物与合同要求不符负有责任,并且买方已提出索赔,卖方应按买方同意的下述一种或多种方法解决索赔事宜。

(1) 卖方同意买方拒收货物并把被拒收货物的金额以合同规定的同类货币付给买方,卖方负担发生的一切损失和费用,包括利息、银行费用、运输和保险费、检验费、仓储和装卸费以及保管和保护被拒绝货物所需要的其它必要费用。

(2) 根据货物的低劣和受损程度以及买方遭受损失的金额,经双方同意降低货物价格。

(3) 更换有缺陷的零件、部件和设备,或修理缺陷部分,以达到合同规定的规格、质量和性能,卖方承担一切费用和 risk 并负担买方遭受的一切直接费用。同时卖方应相应延长更换货物的质量保证期。

15.2 如果买方提出索赔通知后10日内卖方未能予以答复,该索赔应视为已被卖方接受。若卖方未能在买方提出索赔通知的10天内或买方同意延长时间,按买方同意的上述任何一种方式处理索赔事宜,买方将从预付款或质保金中扣回索赔金额。

## **16、延期交货**

16.1 卖方应按照合同中买方规定的时间交货和提供服务。

16.2 除卖方因不可抗力外而拖延交货将受到以下制裁:按18.1条加收误期赔偿。



## **17、延期付款**

17.1 买方应按照合同条款前附表中的付款条件，按时付款。

## **18、误期赔偿**

18.1 除合同第19条规定外，如果卖方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，买方应从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其它补救方法，赔偿费按每周迟交设备或未提供服务交货价的1%计收。累计最高赔偿金额不超过实际损失的30%。一周按7天计算，不足7天按一周计算。如果达到最高限额，买方可单方解除合同，解除合同不免除卖方所要承担的误期赔偿费。

## **19、不可抗力**

19.1 签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，则延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指买卖双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的。

19.2 受阻一方应在不可抗力事故发生后尽快用电报或电传通知对方，并于事故发生后14天内将有关当局出具的证明文件用挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续120天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

## **20、税费**

20.1 买方应承担根据现行税法向买方课征的与履行本合同有关的一切税费。

20.2 卖方应承担根据现行税法向卖方课征的与履行本合同有关的一切税费。

## **21、履约保证金（不适用）**

21.1 卖方应在收到中标通知书后7天内，合同生效前向买方提交合同条款前附表中所规定金额的履约保证金。

21.2 履约保证金用于补偿买方因卖方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

21.3 履约保证金应采用人民币，并采用下述方式之一：

电汇（汇票）或支票或现金。

21.4 如果卖方未能按合同规定履行其义务，买方有权从履约保证金中取得补偿。

## **22、争端的解决**

22.1 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，应提请甲方所在地管辖的人民法院诉讼解决。

22.2 合同争端的诉讼应由买方所在地人民法院管辖。

22.3 有关诉讼费应由败诉方负担，包括但不限于：诉讼费、律师费、公证费、鉴定费、保全费等。

22.4 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其它部分继续执行。

### **23、违约终止合同**

23.1 在买方对卖方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，买方可向卖方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果卖方未能在合同规定的限期内或买方同意延长的限期内提供部分或全部设备；

(2) 如果卖方未能履行合同规定的其它任何义务；

(3) 如果买方认为卖方在本合同的竞争或实施中有不正当行为。

23.2 如果买方根据上述第23.1条规定，终止了全部或部分合同，买方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交设备类似的设备，卖方应对购买类似设备所超出的那部分费用负责。但是卖方应继续执行合同中未终止的部分。

### **24、转让与分包**

24.1 除买方事先同意外，卖方不得部分转让或全部转让其应履行的合同项下的义务。

24.2 卖方应书面通知买方本合同项下所授予的所有分包合同。但该通知不解除卖方承担的本合同项下的任何责任或义务。

### **25、通知**

25.1 本合同任何一方给另一方的通知都应以书面或传真的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

### **26、合同生效及其它**

26.1 本合同经买、卖双方授权代表签字盖章后生效。

26.2 如需修改合同内容，双方应签署书面修改或补充协议，该修改协议作为本合同的一个组成部分。

26.3 本合同具有法律效力，受国家法律保护。

26.4 本合同一式十份，买方五份，卖方三份、政府采购监督部门一份，代理机构一份。



2. 投标一览表

开标一览表

供应商名称：中移系统集成有限公司		招标编号：GZZ203066-SY08(Z)		包号：001		报价币种：人民币			
序号	货物名称	型号规格	品牌	制造厂	国别	数量 (台/套)	投标价总价 (万元)	投标保证金 (万元)	备注
1	客服中心管理系统软件	v1.0	中移在线定制	中移在线服务有限公司	中国	1套	58.33		
2	客服耳麦	NI850	北恩	北恩电声集团公司	中国	40套	0.80		
3	语音专线	IMS 专线 50M (12个月)	IMS 专线	中国移动通信集团甘肃有限公司	中国	1条	0.07	1万元	投标保证金 支付形式 (银行汇款)
4	数据专线	数据专线 50M (12个月)	数据专线	中国移动通信集团甘肃有限公司	中国	1条	5.60		
合计							64.8		
供应商（公章）：中移系统集成有限公司		法定代表人或法人授权代表（签字）：李文博		日期：2022年4月1日					
投标总价（大、小写）：64.8万元		大写：陆拾肆万捌仟元整							

备注：1、写明投标保证金的形式及具体金额。  
 2、各投标厂家必须对总数量及总报价进行合计，以满足唱标需要。  
 3、如有投标降价声明必须在开标前单独密封和递交，否则无效。  
 4、包含与原有系统（HIS）对接费用。本项目为交钥匙项目，投标人须充分考虑各项费用进行报价，后期实施过程中不做任何追加。

### 3. 投标分项报价表

#### 分项报价表

单位：万元

序号	设备名称	主机和标准附件价	备品备件价	技术资料费	专用工具价	技术服务费	装卸费	保险费	安装调试费	其他	投标总价
1	客服耳麦 (北恩NH850)	0.80	0	0	0	0	0	0	0	0	0.80
2	融媒体话务系统 (中移在线定制开发)	0	0	0	0	12.00	0	0	0	0	12.00
3	在线客服系统 (中移在线定制开发)	0	0	0	0	8.33	0	0	0	0	8.33
4	工单系统 (中移在线定制开发)	0	0	0	0	10.00	0	0	0	0	10.00
5	统计报表系统 (中移在线定制开发)	0	0	0	0	8.00	0	0	0	0	8.00
6	监控系统 (中移在线定制开发)	0	0	0	0	5.00	0	0	0	0	5.00
7	大屏展示系统 (中移在线定制开发)	0	0	0	0	5.00	0	0	0	0	5.00
8	智能化系统 (中移在线定制开发)	0	0	0	0	10.00	0	0	0	0	10.00

9	语音专线 (中国移动)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.07
10	数据专线 (中国移动)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.60
11	合计														64.80



注：按表中要求分项报价并对分项报价进行详细说明。

供应商（签字、盖章）：中移系统集成有限公司

日期：2022年4月1日

李文博

6.2. 证明货物和服务与招标文件的要求相一致的文件可以是文字资料、图纸或数据，供应商应提供：

6.2.1. 货物主要技术指标和运行性能的详细说明

货物详细供货范围表

序号	货物名称	规格型号	商标	单重	总重	单位	数量	单价(万元)	总价(万元)	制造厂	备注
1	客服中心管理系统软件	V1.0	/	/	/	套	1	58.33	58.33	中移在线服务有限公司	
2	客服耳麦	NH850	/	/	/	套	40	0.02	0.8	北恩	
3	语音专线	IMS 专线 50M	/	/	/	条	1	0.07	0.07	中国移动	
4	数据专线	数据专线 50M	/	/	/	条	1	5.60	5.60	中国移动	

注：1、要求对所报货物按部种、元器价进行明细报价，并必须标明制造厂家名称。

供应商（签字、盖章）： 李文博

日期：2022年4月1日

6.2.2. 货物从供应商开始生产二年期间所需的完整的备件（不含报价中）和专用工具等清单

6.2.2.1. 备件清单（随机备件）

备件清单（随机备件）

序号	设备名称	规格型号	图号	材质	单位	数量	单价(元)	总价(元)	制造厂	备注
无										



供应商（签字、盖章） 李文博  
中移集成有限公司

日期：2022年4月1日





6.2.2.3. 专用工具清单

专用工具清单

序号	设备名称	规格型号	图号	材质	单位	数量	单价 (元)	总价 (元)	制造厂	备注
无										



供应商（签字、盖章）：李文博  
中移系统集成有限公司

日期：2022年4月1日

6.2.3. 对照招标文件技术规格、参数与要求，逐条说明所提供货物和服务已对招标文件的技术规格、参数与要求做出了实质性的响应，或申明与技术规格、参数与要求条文的偏差和例外

6.2.3.1. 技术偏离表



技术规格偏离表

项目名称：客服中心管理系统软件项目\_招标编号：GZ22030608-1/08(Z)包号：001


序号	设备名称	招标规格	投标规格	偏离	说明及彩页 对应页码
1	融媒体话务系统	建设统一的融媒体话务系统，支持甘肃省人民医院客服中心座席的接入，支持各职场座席接入。具备呼叫中心平台的登录、签入、签出、通话、转接等基础功能。同时提供 IVR 语音导航；软电话平台；电话条显示；智能话务分配；IVR 自主留言；呼叫转接；满意度评价；通话录音；来电弹屏；管理查询；提醒服务（短信服务）；外呼服务；知识库；客户资料管理；问卷调研	我公司承诺我提供的客服中心管理系统软件-融媒体话务系统满足以下要求： 客服中心管理系统软件建设统一的融媒体话务系统，支撑甘肃省人民医院客服中心座席的接入，支持各职场座席接入。具备呼叫中心平台的登录、签入、签出、通话、转接等基础功能。同时提供 IVR 语音导航；软电话平台；电话条显示；智能话务分配；IVR 自主留言；呼叫转接；满意度评价；通话录音；来电弹屏；管理查询；提醒服务（短信服务）；	无偏离	P413-P424

			<p>外呼服务；知识库；客户资料管理；问卷调研</p>		
2	SoftACD 系统	<p>提供软排队功能，技术要求： 基于软交换技术。 支持 IP 接入，可以与运营商软交换通过 SIP 协议对接。 支持基本的电话交换功能，包括接听、转接、保持等基本电话功能，支持 SIP 电话注册。 SoftACD 应支持号码分析、号码变换（包括主、被叫号码在任意位置的增、删、改）、呼叫路由等基本功能，支持同时接入多个交换网，可根据主被叫号码进行路由。 号码分析应支持正则表达式。 SoftACD 应支持呼叫控制、过负荷控制等功能，应能应付某些业务产生的突发话务，突发话务峰值处理能力应达到系统要求平均忙时话务量的 10 倍以上。 SoftACD 应提供安全的基于 SIP 的公网 VoIP 接入方案，支持 NAT 穿越、防火墙穿越等必须</p>	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-SoftACD 系统满足以下要求： 软件在电话呼入时，根据排队原则转到合适的坐席人员。支持线性排队、循环排队、按 ACD 优先级排队、按最少按答次数排队、按最大空闲时间排队、呼叫记忆功能分配来电等排队原则，提供软排队功能；基于软交换技术。 支持 IP 接入，可以与运营商软交换/TMS 直接通过 SIP 协议对接。 支持基本的电话交换功能，包括拨打、接听、转接、保持等基本电话功能，支持 SIP 电话注册。 SoftACD 应支持号码分析、号码变换（包括主、被叫号码在任意位置的增、删、改）、呼叫路由等基本功能，支持同时接入多个交换网，可根据主被叫号码进行路由。</p>	无偏离	P413-P424

		<p>的功能。</p> <p>支持拨号识别功能，可通过客户所拨号码和客户号码进行路由选择，选择不同的座席组和不同的应用。</p> <p>提供基于 WEB 的操作界面，方便维护与管理与数据配置。</p> <p>支持二次拨号功能。</p> <p>支持会议功能，可实现三方通话、插入、监听功能。</p> <p>支持视频座席，座席可面对面通话。</p> <p>支持大容量处理，单台设备应能支持每秒 100 个呼叫的处理能力。</p> <p>采用纯软件设计，不依赖于特殊硬件，支持通用服务器部署和 IaaS 虚拟平台的云化部署，可以运行于 VMware 等虚拟机上，实现快速部署与扩展。</p> <p>支持高可靠性冗余备份部署。</p> <p>要求 SoftACD 必须支持基于 IP 的交换和部署能力，采用标准 SIP 协议。</p>	<p>号码析应支持正则表达式。</p> <p>SoftACD 应支持呼叫控制、过负荷控制等功能，可以应付某些业务产生的突发话务，突发话务峰值处理能力达到系统要求平均忙时话务量的 10 倍以上。</p> <p>SoftACD 提供安全的基于 SIP 的公网 VoIP 接入方案，支持 NAT 穿越、防火墙穿越等功能。</p> <p>支持拨号识别功能，可通过客户所拨号码和客户号码进行路由选择，选择不同的座席组和不同的应用。</p> <p>提供基于 WEB 的操作界面，方便维护管理与数据配置。</p> <p>支持二次拨号功能。</p> <p>支持会议功能，可实现三方通话、插入、监听功能。</p> <p>支持视频座席，座席可面对面通话。</p> <p>支持大容量处理，单台设备应能支持每秒 100 个呼叫的处理能力。</p>	
--	--	---	---	--



	<p>SoftACD 应支持 VOIP 通信能力, 可支持 IP 硬电话、IP 软件电话、IP 中继等应用, 并可连接 IP 远端模块, 支持座席的分布式部署。</p> <p>SoftACD 应支持灵活的 IP 组网, 支持分布式 IP 呼叫中心组网功能, 可将媒体资源、媒体网关部署到远端节点, 话路可以不经过广域网, 实现 VOIP 通信网络的优化。</p> <p>要求支持通过 IP 方式连接 IVR 系统, 以减少电路交换网络设备的投资, 并提供更灵活的 IVR 部署方式。</p> <p>SoftACD 核心软件应基于稳定、可靠、高效的 LINUX 操作系统平台。</p> <p>SoftACD 应达到电信级别的稳定性, 可提供不少于 99.99% 的可用性。</p> <p>SoftACD 应支持 HA 热备技术。</p> <p>SoftACD 应支持内置的负载均衡技术, 支持线性扩展。</p>	<p>采用纯软件设计, 不依赖于特殊硬件, 支持通用服务器部署和 IaaS 虚拟平台的云化部署, 可以运行于 VMware 等虚拟机上, 实现快速部署与扩展。</p> <p>支持高可靠性冗余备份部署。</p> <p>要求 SoftACD 必须支持基于 IP 的交换和部署能力, 采用标准 SIP 协议。</p> <p>SoftACD 应支持 VOIP 通信能力, 可支持 IP 硬电话、IP 软件电话、IP 中继等应用, 并可连接 IP 远端模块, 支持座席的分布式部署。</p> <p>SoftACD 应支持灵活的 IP 组网, 支持分布式 IP 呼叫中心组网功能, 可将媒体资源、媒体网关部署到远端节点, 话路可以不经过广域网, 实现 VOIP 通信网络的优化。</p> <p>要求支持通过 IP 方式连接 IVR 系统, 以减少电路交换网络设备的投资, 并提供更灵活的 IVR 部署方式。</p> <p>SoftACD 核心软件应基于稳定、可靠、高效</p>	
--	--	--	--

			<p>的 LINUX 操作系统平台。 SoftACD 应达到电信级别的稳定性, 可提供 99.99%的可用性。 SoftACD 应支持 HA 热备技术。 SoftACD 应支持内置的负载均衡技术, 支持线性扩展。</p>		
3	CTI 系统	<p>提供 CTI 坐席控制功能, 技术要求: 支持高可靠性冗余备份部署。 支持软电话控制功能, 座席能够通过电脑屏幕完成对电话的控制。主要包括: 签入、签出、置忙、置闲、应答、咨询、转接、单步转接、呼叫保持、接回、三方通话、会议、无应答转移、及挂机服务、释放、强插、强拆等。 班长座席支持包括监听、拦截、强插、强拆等功能; 班长座席可以监控座席状态、队列状态、IVR 话路状态、分机状态, 监控座席的工作指标、呼入话务指标、呼出话务指标、服务质量指标, 监控系统的话务指标和系统状态。 提供良好的业务融合能力, 支持二次开发, 系统</p>	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-CTI 系统满足以下要求: CTI 是整个呼叫中心的核心, 它将电话交换系统和计算机系统有机地结合起来, 充分利用交换机话路交换功能和计算机系统数据处理功能, 提供 CTI 坐席控制功能; 支持高可靠性冗余备份部署。 支持软电话控制功能, 座席能够通过电脑屏幕完成对电话的控制。主要包括: 签入、签出、置忙、置闲、应答、咨询、转接、单步转接、呼叫保持、接回、三方通话、会议、无应答转移、及挂机服务、释放、强插、强拆等。</p>	无偏离	P413-P424

		<p>提供优化的 API 开发接口和工具，方便业务进行集成开发，支持浏览器和客户端程序的集成，支持 IE、Chrome、Firefox 等多种主流浏览器。</p> <p>支持话务与业务集成，实现页面快捷外呼、接听以及屏幕数据弹出功能，可根据呼叫号码和客户 IVR 输入的信息将客户信息同步显示在座席屏幕上。</p> <p>支持呼叫与随路数据的同步，CTI 负责呼叫与随路数据的协调组织，能实现呼叫与随路数据的同步处理。即在座席与座席间，或 IVR 与座席间进行呼叫转移时，CTI 能保证语音和数据在转移过程中的同步，支持呼叫信息的同步显示，多次转移数据不丢失。</p> <p>CTI 支持自动的话务路由与分配，支持多种路由策略和分配策略，并能方便灵活的定制或修改路由策略。</p> <p>支持呼叫排队功能，给用户播放排队等待音，CTI 应支持排队的优先级。</p> <p>支持技能组路由，根据呼叫的信息和客户在 IVR</p>	<p>班长座席支持包括监听、拦截、强插、强拆等功能；班长席可以监控座席状态、队列状态、IVR 话路状态、分机状态，监控座席的工作指标、呼入话务指标、呼出话务指标、服务质量指标，监控系统的话务指标和系统状态。</p> <p>提供良好的业务融合能力，支持二次开发。系统提供优化的 API 开发接口和工具，方便业务进行集成开发，支持浏览器和客户端程序的集成，支持 IE、Chrome、Firefox 等多种主流浏览器。</p> <p>支持话务与业务集成，实现页面的按钮点击外呼、接听以及屏幕数据弹出功能，可根据主叫号码和客户 IVR 输入的信息将客户信息同步显示在座席屏幕上。</p> <p>支持呼叫与随路数据的同步，CTI 负责呼叫与随路数据的协调组织，能实现呼叫与随路数据的同步处理。即在座席与座席间，或 IVR 与座席间进行呼叫转移时，CTI 能保证</p>	
--	--	---	---	--


	<p>的输入，直接给呼叫分配合适的座席进行接听。</p> <p>支持接入码路由分配策略，根据被叫号码分配服务，可接入到人工服务、自动服务和语音信箱。</p> <p>支持基于主叫号码和时间的多路由分配策略。</p> <p>支持主叫地区、主叫类型（手机或固话）、主叫所属运营商、手机归属地、主叫号码的定制表达。</p> <p>式匹配、日期、时间段等多种方式进行分配；支持路由由策略的级联。</p> <p>队列溢出路由：支持排队超时、总排队时间超时、无座席在线、不在服务日程、节假日、超出队列长度、服务水平无法满足最低要求等多种情况的排队失败处理，处理策略支持放弃当前呼叫，或转其它的技能组或自动服务。</p> <p>多技能组的优先级分配：一个座席可属于多个技能组，可以设置技能组的优先级，当座席空闲时根据技能组的优先级分配，优先分配给等级高的技能组队列。</p> <p>CTI 软件必须支持预留外呼功能。</p>	<p>语音和数据在转移过程中的同步，支持呼叫信息的同步显示，多次转移数据不丢失。</p> <p>CTI 支持自动的话务路由与分配，支持多种路由策略和分配策略，并能方便灵活的定制或修改路由策略。</p> <p>支持呼叫排队功能，给用户播放排队等待音。</p> <p>CTI 应支持排队的优先级。</p> <p>支持技能组路由，根据呼叫的信息和客户在IVR 的输入，直接给呼叫分配合适技能的座席进行接听。</p> <p>支持接入码路由分配策略，根据被叫号码分配服务，可接入到人工服务、自动服务和路由服务。</p> <p>支持基于主叫号码和时间的多种路由分配策略，支持主叫地区、主叫类型（手机或固话）、主叫所属运营商、手机归属地、主叫号码的正则表达式匹配、日期、时间段等多种方式进行分配；支持路由策略的级联。</p>
--	--	---




		<p>CTI 软件具备准确识别电信网络提示音的能力，从而对号码状态进行识别。</p> <p>CTI 系统软件应基于稳定、可靠、成熟的 LINUX 操作系统平台。</p> <p>CTI 应达到电信级别的稳定性，可用性不低于 99.99% 的可用性。</p> <p>采用纯软件设计，支持云化部署，可以运行于 VMware 等虚拟机上，实现快速部署与扩展。</p> <p>CTI 应支持 HA 热备技术。</p> <p>CTI 应支持内置的负载均衡技术，支持线性扩展。</p>	<p>队列溢出路由：支持排队超时、总排队时间超时、无座席在线、不在服务日程、节假日、超出队列长度、服务水平无法满足最低要求等多种情况的排队失败处理，处理策略支持放弃当前呼叫，或转其它的技能组或自动服务。</p> <p>多技能组的优先级分配：一个座席可属于多个技能组，可以设置技能组的优先级，当座席空闲时根据技能组的优先级分配，优先分配给等级高的技能组队列。</p> <p>CTI 软件必须支持预测外呼功能。</p> <p>CTI 软件具备准确识别电信网络提示音的能力，从而对号码状态进行识别。</p> <p>CTI 系统软件应基于稳定、可靠、高效的 LINUX 操作系统平台。</p> <p>CTI 应达到电信级别的稳定性，可提供不少于 99.99% 的可用性。</p> <p>采用纯软件设计，支持云化部署，可以运行于 VMware 等虚拟机上，实现快速部署与扩</p>	
--	--	---	---	--

		<p>展。</p> <p>CTI 应支持 HA 热备技术。</p> <p>CTI 应支持内置的负载均衡技术，支持线性扩展。</p>		
<p>4</p> <p>IVR 系统</p>	<p>系统交互式语音应答系统 (IVR, Interactive Voice Response) 专门为应用于交互式语音应答、传真处理等的电子化客户交互过程而设计，提供呼叫中心自助式服务。在系统 IVR 系统的语音引导下，客户可以利用音频按键电话或语音输入信息，查询获得预先录制或合成的语音信息。</p> <p>IVR 指标要求：</p> <p>采用 IP 方式的 IVR 技术，支持语音和视频处理，未来可以扩展到视频 IVR。</p> <p>支持高可靠性冗余备份部署。</p> <p>支持图形化的 IVR 流程编辑工具，可以通过控制拖拽的方式设计流程，同时</p> <p>支持脚本级的编程处理。</p> <p>支持满意度调查功能。</p> <p>支持客户留言功能。</p>	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-IVR 系统满足以下要求：</p> <p>为客户来电提供自动的语音导航，引导用户选择服务内容到技能组进行排队。IVR 流程可根据企业需求进行灵活的定制。</p> <p>系统交互式语音应答系统 (IVR, Interactive Voice Response) 专门为应用于交互式语音应答、传真处理等的电子化客户交互过程而设计，提供呼叫中心自助式服务。在系统 IVR 系统的语音引导下，客户可以利用音频按键电话或语音输入信息，查询获得预先录制或合成的语音信息。</p> <p>IVR</p> <p>采用 IP 方式的 IVR 技术，支持语音和视频处理，未来可以扩展到视频 IVR。</p>	<p>无偏离</p>	<p>P413-P424</p>


	<p>支持传真、会议等功能。</p> <p>IP 传真方式，支持 T38 和 T30。</p> <p>支持视频 IVR，可播放视频 IVR 文件</p> <p>支持动态视频技术，可给用户播放文字、图片和网页内容。</p> <p>支持基于 Web 的管理方式。</p> <p>IVR 系统软件应基于稳定、可靠、高效的 LINUX 操作系统平台。</p> <p>IVR 应达到电信级别的稳定性，可提供不少于 99.99%的可用性。</p> <p>支持大容量处理，单台设备应能支持每秒 100 个呼叫的处理能力。</p> <p>采用纯软件设计，支持云化部署，可以运行于 VMware 等虚拟机上，实现快速部署与扩展。</p> <p>IVR 应支持 HA 热备技术。</p> <p>IVR 应支持内置的负载均衡技术，支持线性扩展</p>	<p>支持高可靠性冗余备份部署。</p> <p>支持图形化的 IVR 流程编辑工具，可以通过控件拖拽的方式设计流程，同时支持脚本本级的编程处理。</p> <p>支持满意度调查功能。</p> <p>支持客户留言功能。</p> <p>支持传真、会议等功能。</p> <p>IP 传真方式，支持 T38 和 T30。</p> <p>支持视频 IVR，可播放视频 IVR 文件。</p> <p>支持动态视频技术，可给用户播放文字、图片和网页内容。</p> <p>支持基于 Web 的管理方式。</p> <p>IVR 系统软件应基于稳定、可靠、高效的 LINUX 操作系统平台。</p> <p>IVR 应达到电信级别的稳定性，可提供不少于 99.99%的可用性。</p> <p>支持大容量处理，单台设备应能支持每秒 100 个呼叫的处理能力。</p> <p>采用纯软件设计，支持云化部署，可以</p>	
--	--	---	--


			<p>运行于 VMware 等虚拟机上, 实现快速部署与扩展。</p> <p>IVR 应支持 HA 热备技术。</p> <p>IVR 应支持内置的负载均衡技术, 支持线性扩展</p>		
5	软 SBC 系统	<p>提供 SBC 对接 IMS 核心网, 技术要求:</p> <p>维护会话安全性。</p> <p>维护会话互通性。</p> <p>维护会话的服务质量。</p> <p>提供监管。</p> <p>实现会话 NAT 穿越交互功能。</p> <p>注册代理。</p> <p>媒体地址转换。</p> <p>媒体代理</p> <p>媒体代理转码。</p> <p>路由交换。</p> <p>信令信息加密。</p> <p>支持带防火墙 NAT 映射网络架构 SIP 转发功</p>	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-软 SBC 系统满足以下要求:</p> <p>SBC (Session border controller) 是一种在 VoIP 网络中使用的设备, 它用来在创建、处理、或交互媒体、销毁电话呼叫的过程中对信令和媒体流进行控制。</p> <p>提供 SBC 对接 IMS 核心网, 技术要求:</p> <p>维护会话安全性。</p> <p>维护会话互通性。</p> <p>维护会话的服务质量。</p> <p>提供监管。</p> <p>实现会话 NAT 穿越交互功能。</p> <p>注册代理。</p> <p>媒体地址转换。</p>	无偏离	P413-P424




	<p>能。</p> <p>支持双网卡网络架构 SIP 转发功能。</p> <p>支持纯软件 SBC 能力，不依赖硬件，可部署在实体机或虚拟机上；</p> 	<p>媒体代理</p> <p>媒体代理转码，路由交换。</p> <p>信令信息加密。</p> <p>支持带防火墙 NAT 映射网络架构 SIP 转发功能。</p> <p>支持双网卡网络架构 SIP 转发功能。</p> <p>支持纯软件 SBC 能力，不依赖硬件，可部署在实体机或虚拟机上；</p>		
6	<p>录音系统</p>	<p>录音系统的技术指标及性能要求：</p> <p>录音应具有高实时性，通话结束后应立即可查录音（3 秒内）。</p> <p>录音采用高可靠技术，录音成功率应达到 99.99%。</p> <p>录音功能应可配置，可针对单个座席设置录音或不录。</p> <p>录音文件格式必须支持 mp3。</p> <p>录音文件必须支持压缩，压缩率不低于 1:4，每</p>	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-录音系统满足以下要求：</p> <p>坐席使用呼叫中心系统接入来电咨询及外呼联系用户，所有电话都有录音，并可以在线收听、下载，所有录音永久保存</p> <p>录音系统的技术指标及性能要求：</p> <p>录音应具有高实时性，通话结束后应立即可查录音（3 秒内）。</p> <p>录音采用高可靠技术，录音成功率应达到 99.99%。</p>	<p>无偏离</p> <p>P413-P424</p>


		<p>秒录音存储为 2k。</p> <p>录音文件存储要具备冗余能力，保证录音文件不丢失。</p> <p>可以提供坐席录音和集中录音两种模式，录音方式要求采用会议录音技术。</p> <p>能够实现录音灵活检索功能，能够自定义录音文件名格式、录音存放位置。</p> <p>录音应支持 10A 热备技术。</p> <p>录音应支持内置的负载均衡技术，支持线性扩展</p>	<p>录音功能应可配置，可针对单个座席设置录音或不录。</p> <p>录音文件格式必须支持 mp3。</p> <p>录音文件必须支持压缩，压缩率不低于 1:4，每秒录音存储为 2k。</p> <p>录音文件存储要具备冗余能力，保证录音文件不丢失。</p> <p>可以提供坐席录音和集中录音两种方式，集中方式要求采用会议录音技术。</p> <p>能够实现录音灵活检索功能，能够自定义录音文件名格式、录音存放位置。</p> <p>录音应支持 10A 热备技术。</p> <p>录音应支持内置的负载均衡技术，支持线性扩展</p>	无偏离	P305-F306
7	黑白名单管理	<p>提供黑白名单管理功能，技术要求： 黑白名单管理。 黑白名单语音提示。 黑白名单呼叫记录查询。</p>	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-黑白名单管理满足以下要求： 系统黑白名单在加入电话号码后，系统会对其进行拦截。有单条拉黑和批量导入的方式。 提供黑白名单管理功能，技术要求：</p>	无偏离	P305-F306


		<p>白名单管理。 白名单排队数实时提示。 白名单信息弹窗提醒。 白名单排队话路接听。 白名单呼叫记录查询。</p> 	<p>黑名单管理。 黑名单语音提示。 黑名单呼叫记录查询。 白名单管理。 白名单排队数实时提示。 白名单信息弹窗提醒。 白名单排队话路接听。 白名单呼叫记录查询。</p>		
8	监控系统	<p>可监控呼叫中心平台的各个产品，包括座席呼叫控制系统、IVR 等，均含有状态组件。在系统任一监控器的任一监控端可配置多种监控对象，每一种监控对象可以为多个。实时显示所有组件服务的信息，包括服务名称及端口等基本信息、服务运行的状态信息等。 IVR 监控：系统 IVR 监控不仅能够显示 IVR 的状态，还可以进行实时的统计。同时，可以对 IVR 设备进行分组监控。 座席监控。 ACD 监控。</p>	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件—监控系统满足以下要求： 可监控呼叫中心平台的各个产品，包括座席呼叫控制系统、IVR 等，均含有状态组件。在系统任一监控器的任一监控端可配置多种监控对象，每一种监控对象可以为多个。实时显示所有组件服务的信息，包括服务名称及端口等基本信息、服务运行的状态信息等。 IVR 监控：系统 IVR 监控不仅能够显示 IVR 的状态，还可以进行实时的统计。同时，</p>	无偏离	P140

		媒体平台的其他服务器	可以对 IVR 设备进行分组监控。 座席监控。 ACD 监控。 媒体平台的其他服务器		
9	语音信箱管理	 <p>提供语音留言功能，技术要求： 语音留言， 语音信箱查询， 留言播放， 留言下载， 留言工单生成， 语音信箱提示自定义。</p>	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-语音信箱管理满足以下要求： 在客户在非工作时间或者坐席全忙的情况下，也可以将个人的诉求记录下来，所以平台也提供语音留言功能 提供语音留言功能： 语音留言， 语音信箱查询， 留言播放， 留言下载， 留言工单生成， 语音信箱提示自定义。</p>	无偏离	P309
10	工单系统	提供工单受理子系统、工单转批、工单处置子系统、工单核査子系统、工单结案、工单回访子系统实现工单的闭环流程管理。	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-工单系统满足以下要求： 提供工单受理子系统，工单转批、工单处置</p>	无偏离	P446-P451



		子系统、工单核查子系统、工单结案、工单回访子系统实现工单的闭环流程管理。			
11	统计报表系统	提供强大的统计分析功能，工单受理、处理、回访等多维度统计，可以根据非热线呼叫情况进行定制模板报表开发。	 <p>提供强大的统计分析功能，工单受理、处理、回访等多维度统计，可以根据非热线呼叫情况进行定制模板报表开发。</p>	我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-统计报表系统满足以下要求：提供强大的统计分析功能，工单受理、处理、回访等多维度统计，可以根据热线呼叫情况进行定制模板报表开发。	P451-P454 无偏离
12	监控系统	实现呼叫中心总览、技能组监控、坐席监控、职场监控、坐席状态分布查看等。	实现呼叫中心总览、技能组监控、坐席监控、职场监控、坐席状态分布查看等。	我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-监控系统满足以下要求：实现呼叫中心总览、技能组监控、坐席监控、职场监控、坐席状态分布查看等。	P454-P458 无偏离
13	大屏展示系统	支持对接监控大屏，提供展示页面的定制化开发。主要展示任务接续情况，包括任务数据、呼叫历史报表、接通率报表、智能应答报表等数据。	支持对接监控大屏，提供展示页面的定制化开发。主要展示任务接续情况，包括任务数据、呼叫历史报表、接通率报表、智能应答报表等数据。	我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-大屏展示系统满足以下要求：支持对接监控大屏，提供展示页面的定制化开发工作。主要展示任务接续情况，包括任务数据、呼叫历史报表、接通率报表、智能应答报表等数据。统计生成相报表的展示。可监控呼叫中心平台的各个产品，包括座席呼叫控制系统、IVR 等，均含有状态组件。在系统任一监控器的任一监控端可配置多种监控对象，每一种监控对象可以为多个。软件端数据收集、数	P458-P459 无偏离

	<p>据项处理、形成各类的报表及图表，为领导决策提供依据。将相关数据统计结果，形成树状图等各类形式，投放在 LED 大屏展示，</p>  <p>提供 LED 大屏硬件。</p>	<p>在系统统一监控器的任一监控端可配置多种监控对象，每一种监控对象可以为多个。软件端数据收集、数据项处理、形成各类的报表及图表，为领导决策提供依据，将相关数据统计结果，形成树状图等各类形式，投放在 LED 大屏展示，院方提供 LED 大屏硬件。</p>	
14	<p>智能化系统</p> <p>实现智能外呼，基于真人语音合成的人机对话，通过多次交互深刻理解客户意图；导入拨打任务，设定机器人任务后批量自动拨打呼叫。智能外呼系统分为智能外呼机器人、语音识别与合成、外呼号码和线路、引导式多轮对话和问答知识库几个模块。</p> <p>智能外呼机器人：提供话术配置、任务管理、号码管理、智能反问、任务统计和通话分析能力；</p> <p>语音识别与合成：提供语音识别和语音合成；</p> <p>外呼号码和线路：提供外呼号码和通话线路；</p> <p>引导式多轮会话：提供语音理解和引导会话；</p>	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件—智能化系统满足以下要求：</p> <p>实现智能外呼，基于真人语音合成的人机对话，通过多次交互深刻理解客户意图；导入拨打任务，设定机器人任务后批量自动拨打呼叫。智能外呼系统分为智能外呼机器人、语音识别与合成、外呼号码和线路、引导式多轮对话和问答知识库几个模块。</p> <p>智能外呼机器人：提供话术配置、任务管理、号码管理、智能反问、任务统计和通话分析能力；</p> <p>语音识别与合成：提供语音识别和语音合</p>	<p>无偏离</p> <p>P459-P471</p>

	<p>问答知识库：提供智能检索和自主学习能力；</p> 	<p>成： 外呼号码和线路；提供外呼号码和通话线路； 引导式多轮会话；提供语音理解和引导会话； 问答知识库；提供智能检索和自主学习能力；</p>	
15	<p>系统对接</p>	<p>在线客服能力 协助提供与院方现有 APP、公众号等对接能力，供应商需提供接口规范开发及配合联调。与原医院 APP、微信公众号对接，实现在线坐席受理。 与 HIS 系统对接 HIS 系统对接，实现患者联系方式，姓名传至智能外呼/人工外呼任务管理中，根据提前设置好的外呼模板、时间等机器人开展自动外呼；另外对于首次来电患者，初次建档，通过接口传至 HIS 系统，对于存量或二次来电，通过来电手机号，关联 HIS 系统客户资料库，调取客户资料，通过来</p>	<p>我公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件-系统对接满足以下要求： 在线客服能力 协助提供与院方现有 APP、公众号等对接能力，供应商需提供接口规范开发及配合联调。与原医院 APP、微信公众号对接，实现在线坐席受理。 与 HIS 系统对接 HIS 系统对接，实现患者联系方式，姓名传至智能外呼/人工外呼任务管理中，根据提前设置好的外呼模板、时间等机器人开展自动外呼；另外对于首次来电患者，初次建档，</p>

		电弹屏直接展示或支持客户资料查询调取	通过接口传至 HIS 系统, 对于存量或二次来电, 通过来电手机号, 关联 HIS 系统客户资料库, 调取客户资料, 通过来电弹屏直接展示或支持客户资料查询调取		
16	应急系统	投标人应具备拥有自主知识产权的应急呼叫平台, 在系统或网络出现故障时, 临时紧急切换, 保障话务应急支持。	<p>我们公司承诺:</p> <p>提供的产品拥有自主知识产权的应急呼叫平台, 在系统或网络出现故障时, 临时紧急切换, 保障话务应急支持。</p> <p>我们公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件满足在以下 pc 环境使用:</p> <p>CPU: 4 核 I3 2.0GHZ (含) 以上</p> <p>内存: 8G (含) 以上 (含)</p> <p>硬盘: SSD 256G 以上 (含)</p> <p>声卡: 集成</p> <p>显卡: 集成</p> <p>网卡: 集成</p>	无偏离	P 错误! 未定义书签。 P579
17	坐席 PC (医院提供)	CPU: 4 核 I3 2.0GHZ (含) 以上 内存: 8G (含) 以上 (含) 硬盘: SSD 256G 以上 (含) 声卡: 集成 显卡: 集成 网卡: 集成	<p>我们公司承诺我公司提供的客服中心管理系统软件满足在以下 pc 环境使用:</p> <p>CPU: 4 核 I3 2.0GHZ (含) 以上</p> <p>内存: 8G (含) 以上 (含)</p> <p>硬盘: SSD 256G 以上 (含)</p> <p>声卡: 集成</p> <p>显卡: 集成</p> <p>网卡: 集成</p>	无偏离	P248-P528
18	客服耳麦	高清音质, 宽带音频 降噪麦克风风和被动降噪 ActiveProtection 保护技术, 呵护使用	我们公司提供的客服耳麦为: 北恩 NBS50 并满足以下要求: 高清音质, 宽带音频	无偏离	P474-P476



	者的听力 LED 指示灯和提示音 320° 可旋转麦克风吊臂杆 UH34 可选连接方式：USB-A, 3.5 毫米插孔	降噪麦克风和被动降噪 ActiveProtection 保护技术，呵护使用者的听力 LED 指示灯和提示音 320° 可旋转麦克风吊臂杆 UH34 可选连接方式：USB-A, 3.5 毫米插孔	
19	语音专线 实现中继线路支持 E1 或 IMS 接入方式	我公司提供的语音专线为：中国移动 50M 语音专线，并满足以下要求： 实现中继线路，支持 IMS 接入方式	P473
20	数据专线 实现不少于 50M 的数据专线，用于坐席区和呼叫中心系统实现数据交互；	我公司提供的数据专线为：中国移动 50M 数据专线，并满足以下要求： 提供 50M 的 IMS 数据专线，用于坐席区和呼叫中心系统实现数据交互；	P473

注：供应商应逐条如实填写偏离表，否则将按负偏离进行扣分。

供应商（盖章）：北京汇源技术有限公司

法定代表人或法人授权代表（签字）：李文博


日期：2022 年 4 月 1 日

## 5.2. 商务文件及材料要求的其他资料

### 5.2.1. 商务偏离表

#### 商务条款偏离表

项目名称：客服中心管理系统软件 招标编号：GZ2203066-SY08(Z) 包号：001

序号	招标文件条款号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	说明
1	第二章 供应商须知及前附表 10.2	 投标报价：最终总报价（完税价）（出厂价+货物到达最终目的地点的相关运输费、保险费、装卸费、安装费和伴随服务费等）。不许提供备选投标报价方案。	我公司承诺：我提供的投标报价：最终总报价（完税价）（出厂价+货物到达最终目的地点的相关运输费、保险费、装卸费、安装费和伴随服务费等）。不提供备选投标报价方案。	无偏离
2	第二章 供应商须知及前附表 15.1	投标有效期：90 天	我公司承诺：本项目投标有效期为：90 天	无偏离
3	第二章 供应商须知及前附表 14.1	投标保证金金额：一万元整 投标保证金形式：电汇 投标保证金有效期应与投标有效期一致。	我公司承诺：保证金缴纳满足以下内容： 投标保证金金额：一万元 整 投标保证金形式：电汇 投标保证金有效期与投标有效期一致。	无偏离
4	第三章 合同条款及合同格式 一、合同条款前附表 10.4	付款及质量保证金将按下列条件进行： （1）货物到达交货地点，经买方（使用单位）安装、调试、试运行、培训，验收合格后，凭验收合格证明及按合同总价开具的发票（完税价），由买方支付合同总价款的 90%，剩余的 10%作为质量保证金。 （2）待软件正常运行一年（12 个月）无任何质量问题后，买方支付剩	我公司承诺接受以下付款方式： （1）货物到达交货地点，经买方（使用单位）安装、调试、试运行、培训，验收合格后，凭验收合格证明及按合同总价开具的发票（完税价），由买方支付合同总价款的 90%，剩余的 10%作为质量保证金。 （2）待软件正常运行一年（12 个月）无任	无偏离

		余的合同货款。	何质量问题后, 买方支付剩余的合同货款。	
5	第三章 合同条款及合同格式 一、合同条款前附表 12.1	质量保证期: 自所供应货物安装验收后 12 个月。若技术规格书中有特殊要求的, 则遵照技术规格书中的要求质保。	我公司承诺提供: 质量保证期: 自所供应货物安装验收后 36 个月。	无偏离
6	第三章 合同条款及合同格式 三、合同协议书 5. 合同交货地点及时间	交货时间: 30 天内 交货地点: 甘肃省人民医院	我公司承诺: 交货时间: 签订合同后 30 天内 交货地点: 甘肃省人民医院	无偏离
7	附件 1: 评标组织、原则及方法 三、评标方法 商务部分	投标人具有有效的国家认证体系认证的相关行业证书, 包括质量管理体系认证证书、IT 服务体系认证证书、信息安全管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书	我公司承诺: 我公司具有有效的国家认证体系认证的相关行业证书, 包括质量管理体系认证证书 (GB/T19001-2016 idt ISO 9001:2015)、IT 服务体系认证证书 (ISO/IEC20000-1:2018)、信息安全管理体系认证证书 (GB/T22080-2016/ISO/IEC 27001:2013)、职业健康安全管理体系认证证书 (GB/T45001-2020 idt ISO 45001:2018)	无偏离
8	附件 1: 评标组织、原则及方法 三、评标方法 商务部分	投标人具有 CMMI 5 级证书	我公司承诺: 我公司具有 CMMI 5 级证书	无偏离
9	附件 1: 评标组织、原则及方法 三、评标方法 商务部分	投标人具有增值电信业务证书	我公司承诺: 我公司具有具有增值电信业务证书	无偏离
10	附件 1: 评	投标人或产品供应器具	我公司承诺:	无偏离

	标组织、原则及方法 三、评标方法 商务部分	有 CC-CMM 客户中心能力认证证书、CCSO 通信行业呼叫中心服务质量和运营达标证书	我公司所投产品的产品供应商具有 CC-CMM 客户中心能力认证证书、CCSO 通信行业呼叫中心服务质量和运营达标证书	
11	附件 1: 评标组织、原则及方法 三、评标方法 商务部分	投标人或产品供应商提供 2018 年至今承接的客服热线类(软件或系统平台类)的业绩案例	我公司承诺: 我公司所投产品的产品供应商具有 2018 年至今承接的客服热线类(软件或系统平台类)的业绩案例	无偏离
12	附件 1: 评标组织、原则及方法 三、评标方法 商务部分	投标人或产品供应商提供软件产品具有热线平台相关系统著作权,包含呼叫中心平台软件、云客服软件、会话边界控制器软件、智能外呼系统、外呼应用软件、智能 IVR 软件、视频客服平台软件、IT 运维流程管理、大屏展示系统、在线智能客服系统、语音专线集中管控、语音专线省端管控;	我公司承诺: 我公司所投产品的产品供应商提供软件产品具有热线平台相关系统著作权,包含呼叫中心平台软件、云客服软件、会话边界控制器软件、智能外呼系统、外呼应用软件、智能 IVR 软件、视频客服平台软件、IT 运维流程管理、大屏展示系统、在线智能客服系统、语音专线集中管控、语音专线省端管控;	无偏离
13	附件 1: 评标组织、原则及方法 三、评标方法 商务部分	项目经理具有信息系统项目管理师、通信工程师(互联网技术)、软件设计师证书、系统规划与管理师	我公司承诺: 我公司提供的项目经理具有信息系统项目管理师、通信工程师(互联网技术)、软件设计师证书、系统规划与管理师认证	无偏离

注: 供应商应逐条如实填写商务偏离表中, 否则将按负偏离进行扣分。

供应商(盖章):  中移系统集成有限公司

法定代表人或法人授权代表(签字): 李文博

日期: 2022 年 4 月 1 日



### 5.2.3. 售后服务承诺书

投标人应详细说明售后服务保证内容,出现故障响应时间及售后服务人员情况(特别是售后服务技术人员简历介绍),并填写下表:

<p>厂商(单位名称:中移在线服务有限公司; 电话:4001390322; 地址:河南省洛阳市经济技术开发区太康路与汇通街交叉口; 联系人:朱鸿亮、13639323797)</p>
<p>现行售后服务的主要内容:</p> <p>1.提供为期三年的7*24小时运维服务,确保甘肃省人民医院项目运行稳定。提供系统更新软件包,派遣经验丰富的工程师通过安全、可靠、经过验证的升级方法实施更新,确保系统始终处于最佳运行状态,按照项目要求运维周期提供运维服务。</p> <p>2.故障修复服务 用户在使用系统时如遇到问题,无论是软件、硬件或是网络,我公司都将予以支持与帮助,并提供故障诊断分析和解决方案;一级故障导致系统不能正常运行,通过电话或远程无法解决,我公司在收到用户通知后的2小时内赶到现场。</p> <p>故障解决时限要求 一级故障 2小时内解决 二级故障 4小时内解决 三级故障 12小时内解决 四级故障 24小时内解决</p> <p>故障级别定义 一级故障为出现严重影响系统可用性问题或者出现任何一个系统瘫痪 二级故障为系统出现影响系统可用性或者出现系统故障的问题 三级故障为影响业务的主机系统、数据库、网络传输中断等故障 四级故障为遇到系统操作疑难或者系统出现不正常状态 对导致应用系统异常的各种原因(包括硬件设备、网络、系统软件等)需应答配合有关各方进行诊断,查明原因,提出解决方案,协作解决。在故障解决后3天内应向买方提交故障报告,详细说明故障解决过程、故障原因和预防措施以备案。</p> <p>3.日常巡检调优服务 日常巡检调优服务指为保证系统正常运行所需的预防性维护,日常维护支持,网络调整支持,数据备份支持等工作。包括: (1)日常维护技术支持:对系统的网络、硬件、软件系统进行维护,监控运行情况,保证系统正常运行。 (2)系统重装技术支持:负责系统服务端软件的安装。 (3)数据安全管理技术支持:对系统的数据备份和恢复进行技术支持,以备在异常情况下尽快恢复系统。</p> <p>4.日常运营分析服务 每月、季度、半年、年提供系统运行状况评估服务。包括对设备的使用环境情况、设备运行情况、设备损耗情况等进行评估,并提出评估意见供甘肃人民医院参考。</p> <p>5.版本上线及补丁发布 当新版本上线及补丁发布时,提供给甘肃人民医院审核批准。</p> <p>6.技术资料服务</p>

<p>提供全面的系统技术资料，当系统或网络发生变化时在 5 个工作日内更新相关文档。</p> <p><b>7. 应急演练及服务</b>        应急恢复方案设计与预演的目的在于确保服务器设备发生故障或面对意外灾难时，相关服务能在最短时间内得以恢复以使正常的业务运营继续进行，将损失降低到最小限度。        我公司与采购人一起了解业务需求和服务质量要求，确定应急恢复计划的范围与目标，设计提供应急恢复方案，以保证业务的持续性和可用性。且双方共同讨论以完成应急恢复方案设计。</p> <p><b>8. 辅助故障定位服务</b>        当故障涉及多方设备，采购方无法进行准确故障定位情况时，我公司提供技术支持，辅助用户进行准确的故障定位。</p> <p><b>9. 运维管理服务要求</b>        在应用系统安装过程中，试运行期和保修期内，保证想用户提供全方位的、有效的、及时的技术支持和产品维护。</p> <p><b>10. 客服耳麦提供为期一年的硬件设备质保，在保修期内，除人为破坏因素外，设备造成不可用，我方负责维修或更换。</b></p>
<p><b>代理商（单位名称：中移系统集成有限公司；</b>  <b>电话：0311-80998630；</b>  <b>地址：河北省石家庄市青园街 220 号；</b>  <b>联系人：李文博、18394130307）</b></p>
<p>现行售后服务的主要内容：</p> <p><b>1.提供为期三年的 7*24 小时运维服务，确保甘肃省人民医院项目运行稳定。提供系统更新软件包，派遣经验丰富的工程师通过安全、可靠、经过验证的升级方法实施更新，确保系统始终处于最佳运行状态，按照项目要求运维周期提供运维服务。</b></p> <p><b>2.故障修复服务</b>        用户在使用系统时如遇到问题，无论是软件、硬件或是网络，都应得到应答投标人相应的支持与帮助，并提供故障诊断分析和解决方案；一级故障导致系统不能正常运行，通过电话或远程无法解决,我公司在收到用户通知后的 2 小时内赶到现场。</p> <p><b>故障解决时限要求</b>        一级故障 2 小时内解决        二级故障 4 小时内解决        三级故障 12 小时内解决        四级故障 24 小时内解决</p> <p><b>故障级别定义</b>        一级故障为出现严重影响系统可用性或者出现任何一个系统瘫痪        二级故障为系统出现影响系统可用性或者出现系统故障的问题        三级故障为影响业务的主机系统、数据库、网络传输中断等故障        四级故障为遇到系统操作疑难或者系统出现不正常状态</p> <p>对导致应用系统异常的各种原因（包括硬件设备、网络、系统软件等）需应答配合有关各方进行诊断，查明原因，提出解决方案，协作解决。在故障解决后 3 天内应向买方提交故障报告，详细说明故障解决过程、故障原因和预防措施以备案。</p> <p><b>3.日常巡检调优服务</b></p>



日常巡检调优服务指为保证系统正常运行所需的预防性维护,日常维护支持,网络调整支持,数据备份支持等工作。包括:

(1) 日常维护技术支持:对系统的网络、硬件、软件系统进行维护,监控运行情况,保证系统正常运行。

(2) 系统重装技术支持:负责系统服务端软件的安装。

(3) 数据安全管理技术支持:对系统的数据备份和恢复进行技术支持,以备在异常情况下尽快恢复系统。

#### 4.日常运营分析服务

每月、季度、半年、年提供系统运行状况评估服务。包括对设备的使用环境情况、设备运行情况、设备损耗情况等进行评估,并提出评估意见供甘肃人民医院参考。

#### 5.版本上线及补丁发布

当新版本上线及补丁发布时,提供给甘肃人民医院审核批准。

#### 6.技术资料服务

提供全面的系统技术资料,当系统或网络发生变化时在5个工作日内更新相关文档。

#### 7.应急演练及服务

应急恢复方案设计与预演的目的在于确保服务器设备发生故障或面对意外灾难时,相关服务能在最短时间内得以恢复以使正常的业务运营继续进行,将损失降低到最小限度。

我公司与采购人一起了解业务需求和服务质量要求,确定应急恢复计划的范围与目标,设计提供应急恢复方案,以保证业务的持续性和可用性。且双方共同讨论以完成应急恢复方案设计。

#### 8.辅助故障定位服务

当故障涉及多方设备,采购方无法进行准确故障定位情况时,我公司提供技术支持,辅助用户进行准确的故障定位。

#### 9.运维管理服务要求

在应用系统安装过程中,试运行期和保修期内,保证想用户提供全方位的、有效的、及时的技术支持和产品维护。

10.我公司提供的客服耳麦,我公司将提供为期一年的硬件设备质保,在保修期内,除人为破坏因素外,设备出现损坏,造成不可用,我方负责维修或更换。

11.我公司提供的语音专线及数据专线使用期限为12个月,在试用期内,出现技术问题,我公司将提供24小时电话技术支持,若远程无法解决时,两小时内派遣工程师到现场进行解决。

#### 售后服务技术人员简历:

姓名:朱鸿亮,性别:男,年龄:36,身份证号:620104198511150012,学历:本科,毕业院校:北京邮电大学,专业:计算机科学与技术,联系电话:13639323797,从事与本次采购相关项目的售后服务技术工作经历如下:

- 1、2020年负责定西市12345政务服务便民热线呼叫系统项目技术支撑总监;
- 2、2020年负责临夏市12345政务服务便民热线运营项目项目经理;
- 3、2021年负责甘肃省12345政务服务便民热线建设技术支撑;
- 4、2022年负责兰州新区12345政务服务便民热线系统建设技术支撑。



投标人（公章）：中远集成有限公司

法定代表人或法人授权代表（签字）：李文博

日期：2022年4月1日





### 5.2.3.1. 投标人售后服务承诺书

#### 售后服务承诺书

致：甘肃省招标中心有限公司、甘肃省人民医院

我公司参加贵单位组织的客服中心管理系统软件项目（项目名称）（项目编号：GZ2203066-SY08(Z)）的采购，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

1. 针对客服中心管理系统软件提供三年的软件售后维保服务；
2. 提供 7\*24 小时的运维服务；
3. 需要进行系统更新时，派遣专业工程师遵循安全、可靠、经过验证的升级方法进行实施操作；
4. 确保系统始终处于最佳状态运行；
5. 在使用过程中，确保软件、硬件和网络均有专业技术人员进行支撑指导，并提供专业的故障诊断分析和解决方案；
6. 出现一级故障导致系统无法运行，无法通过电话或远程解决时，承诺 2 小时内赶到现场处理；
7. 各级故障解决时限承诺如下：
  - （1）一级故障：  
故障定义：出现严重影响系统可用性问题或者出现任何一个系统瘫痪；  
解决时限：2 小时。
  - （2）二级故障：  
故障定义：系统出现影响系统可用性或者出现系统故障的问题；  
解决时限：4 小时。
  - （3）三级故障：  
故障定义：影响业务的主机系统、数据库、网络传输中断等故障；  
解决时限：12 小时。
  - （4）四级故障：  
故障定义：遇到系统操作疑难或者系统出现不正常状态；  
解决时限：24 小时。
8. 承诺在故障修复后，3 天内提供故障诊断报告及后期预防措施。
9. 提供日常巡检调优服务，对系统软件、硬件和网络开展定期维护，进行运

行状态监控，并负责系统服务端软件安装指导工作，涉及系统的数据备份、恢复进行技术支撑，及在异常情况下及时恢复；

10. 承诺按月、季度、半年、年时间跨度定期提供系统运行状况评估报告；

11. 在新版本上线或补丁发布时，必须在经过甘肃省人民医院审核通过后执行，并制定相应上线发布方案；

12. 承诺提供系统全面的技术资料，并在系统或网络发生变化时 5 个工作日内更新相关资料；

13. 我公司将针对服务器设备发生故障或面临意外灾难等特殊情况，并与用户一起了解业务需求及服务质量要求，制定应急恢复方案设计与预演等措施，保证能在最短时间内得以恢复正常的业务运营状态，将损失控制在最小限度；

14. 当故障涉及多方设备或网络时，无法准确定位故障，将提供技术支撑，全力配合各方进行准确的故障定位；

15. 在系统上线、试运行和维保期内，承诺将提供全方位、有效的、及时的技术支撑和产品维护。

16. 我公司承诺本次项目提供的专线使用期限为 12 个月，其中专线费用包含于本次项目费用之中。

17. 我公司承诺提供拥有自主知识产权的专业化云化呼叫平台，可在甘肃省人民医院客服中心平台无法正常运作时，紧急切换，提供云化呼叫系统，保障话务应急。

18. 客服耳麦提供为期一年的硬件设备质保，在保修期内，除人为破坏因素外，设备造成不可用，我方负责维修或更换。

投标人（公章）： 中移系统集成有限公司

法定代表人或法人授权代表（签字）：李文博

日期：2022 年 4 月 1 日

### 5.2.3.2. 投标人技术及服务承诺函

致：甘肃省招标中心有限公司、甘肃省人民医院

我公司参加贵单位组织的客服中心管理系统软件项目（项目名称）（项目编号：GZ2203066-SY08(Z)）的采购，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

1.按照技术要求完成语音服务平台建设，提供语音呼叫服务，包括但不限于：融媒体话务系统、在线客服系统、工单系统、统计报表系统、监控系统、大屏展示系统、智能化系统；承接“语音服务平台”日常运营和软硬件运行维护服务，提供座席人员培训、考核及日常管理；满足相关系统和指定能力整合交付，并确保交付能力的业务性能和用户体验满足客户要求，包括但不限于完成指定能力和系统的资源整合、定制化需求的集成交付以及其他技术支持服务等。

2.提供的呼叫中心系统、CRM 系统和智能化系统需支持复杂方式，随着甘肃省人民医院客服中心业务量不断增加导致超过系统容量时，可通过动态服务器扩容或云资源扩容，并支持动态加载，扩容时不需要重启主机和业务，保证甘肃省人民医院客服务不中断原则进行动态扩容。

3.满足并发 35 人工坐席和 5 路智能外呼授权。提供终生 license 授权。项目总体施工工期为 1 个月，合同签订之日起 1 个月内，交付满足全部上线要求的系统。

4.根据招标文件要求，我公司为甘肃省人民医院客服中心定制开发并部署呼叫中心系统，包括融媒体话务系统、在线客服系统、工单系统、统计报表系统、监控系统、大屏展示系统、智能化系统等模块，并且符合招标文件中关于呼叫中心系统所有技术要求。

5.提供安装、试运转期间的技术支持、培训、售后服务等方面的方案，包括人员、时间、地点等内容。

培训：小型设备到达兰州后，由买方规定培训时间，我公司对设备的具体使用人员进行集中培训；大型设备由买方规定培训时间，使用单位选派 2 名相关技术人员集中进行技术培训，时间为 3 天，食宿由我公司承担，对于不能在兰州培训的大型设备，可选择一家距兰州较近的项目使用单位进行现场操作培训。

设备到达后，由我公司联系工程师对其进行现场安装、调试，由已参与培训的技术人员在工程师的指导下进行设备操作；能熟练操作后，对所有操作人员颁发合格证书，并建立操作人员档案，用户和我公司各存一份，便于日后的管理。

售后服务：设备（包括所有软硬件）在使用三年的时间中，如有任何质量问题，联系我公司后，我公司及时联系工程师对设备进行免费维修，保证设备能够正常使用。售后服务不能达到承诺要求，延误使用的，将记入甘肃省招标采购不良记录，在以后的招标中取消其投标资格。

5. 满足本项目招标文件中技术规范书所有技术要求的内容。

特此承诺。



投标人（公章）：中移系统集成有限公司

法定代表人或法人授权代表（签字）：李文博

日期：2022年4月1日



### 5.2.3.3. 所投产品制造商售后服务承诺

#### 制造商出具的售后服务承诺

致：甘肃省招标中心有限公司

根据客服中心管理系统软件项目（招标文件编号：

GZ2203066-SY08(Z)）的招标邀请要求，中移在线服务有限公司对本项目承诺提供以下售后服务内容：

1. 针对客服中心管理系统软件提供三年的软件售后维保服务，针对项目中涉及硬件产品，非人为损坏原因导致无法使用的，提供一年的免费售后服务；
2. 提供7\*24小时的运维服务；
3. 需要进行系统更新时，派遣专业工程师确保安全、可靠、经过验证的升级方法进行实施操作；
4. 确保系统始终处于最佳状态运行；
5. 在使用过程中，确保软件、硬件和网络均有专业技术人员进行支撑指导，并提供专业的故障诊断分析和解决方案；
6. 出现一级故障导致系统无法运行，无法通过电话或远程解决时，承诺2小时内赶到现场处理；
7. 各级故障解决时限承诺如下：

(1) 一级故障：

故障定义：出现严重影响系统可用性问题或者出现任何一个系统瘫痪；

解决时限：2小时。

(2) 二级故障：

故障定义：系统出现影响系统可用性或者出现系统故障的问题；

解决时限：4小时。

(3) 三级故障：

故障定义：影响业务的主机系统、数据库、网络传输中断等故障；  
解决时限：12小时。

(4) 四级故障：

故障定义：遇到系统操作疑难或者系统出现不正常状态；  
解决时限：24小时。

8. 承诺在故障修复后, 3天内提供故障诊断报告及后期预防措施。
9. 提供日常巡检调优服务, 对系统软件、硬件和网络开展定期维护, 进行运行状态监控, 并负责系统服务器软件安装指导工作, 涉及系统的数据备份、恢复进行技术支持, 并在异常情况下及时恢复;
10. 承诺按月、季度、半年、年时间跨度定期提供系统运行状况评估报告;
11. 在新版本上线或补丁发布时, 必须在经过甘肃省人民医院审核后执行, 并制定相应上线发布方案;
12. 承诺提供系统全面的技术资料, 并在系统或网络发生变化时5个工作日内更新相关资料;
13. 我公司将针对服务器设备发生故障或面临意外灾难等特殊情  
况, 并与用户一起了解业务需求及服务质量要求, 制定应急恢复  
方案设计与预演等措施, 保证能在最短时间内得以恢复正常的业  
务运营状态, 将损失控制在最小限度;
14. 当故障涉及多方设备或网络时, 无法准确定位故障, 将提供  
技术支持, 全力配合各方进行准确的故障定位;
15. 在系统上线、试运行和维保期内, 承诺将提供全方位、有效  
的、及时的技术支撑和产品维护。





# 中标通知书

中标编号: D03-12620000224333349J-20220310-037069-2/001

中移系统集成有限公司:

你单位于2022年04月01日所递交的甘肃省人民医院客服中心管理系统软件采购项目投标文件经评标委员会评定,确定贵单位中标,请于收到本中标通知书后30日内与采购人签订合同。具体中标内容如下:

货物名称及数量 (简要描述)	客服中心管理系统软件 1套	
中标价 (大写人民币)	陆拾肆万捌仟元整 648000.00元	
项目业主单位: (盖章)	招标代理机构: (盖章)	甘肃省公共资源交易中心 (盖章)
 负责人:  2022年4月1日	 负责人:  2022年4月1日	 负责人: 交易结果 见证专用章 2022年4月1日

1. 招标人或代理机构自行下载,由采购人、中标单位、代理机构分别留存,省公共资源交易中心自行下载存档。
2. 此件涂改无效。
3. 请据此办理有关手续。



# 廉政协议书

甲方：甘肃省人民医院

乙方：中移系统集成有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》及国家卫计委、国家中医药管理局《加强医疗卫生行风建设“九不准”》的有关规定和要求，为规范双方的购销行为，杜绝招标采购项目中的不正之风，反对回扣，自律行业行为，共同营造一个公平竞争的市场环境，甲、乙双方承诺如下：

## 一、甲方承诺：

1、遵守国家法律、法规和医院的各项规章制度，坚持“公开、公正、公平、诚信”的原则。

2、医院各级人员、业务主管部门人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不索要、接受各种形式的“回扣”或变相“回扣”等。

3、临床医务人员、招标采购管理部门工作人员不提供设备、耗材、一次性用品使用信息，不索要、不接受“提成”。

4、接受各经营企业、生产企业监督、举报。

## 二、乙方承诺

1、遵纪守法，合法经营，保证提供质优价廉、资质齐全有效的中标产品。

2、弘扬正气，抵制歪风，不得以任何理由向医院各级人员、业务主管部门人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不给招标采购管理部门工作人员各种形式的“回扣”或变相“回扣”。

3、公平竞争，杜绝促销，不给临床医务人员各种形式的“提成”；不向招标采购管理等部门工作人员索要设备、耗材、一次性用品使用信息，不给予“提成”，不得在门诊、病房等医疗场所推销产品，干扰医疗工作。

4、如有违反，愿意接受院方提出的无条件终止购销合同，停止支付货款。造成的经济损失由企业自行承担，并列入省人民医院招标采购供应商黑名单，在未来三年内取消其在全省人民医院的投标资格。任何经济活动的处罚，如涉及犯罪的将移送司法机关处理。

甲方法人（或授权）代表：\_\_\_\_\_

乙方法人代表：\_\_\_\_\_

经 办 人：\_\_\_\_\_

经 办 人：\_\_\_\_\_

单位(公章)：\_\_\_\_\_

单位(公章)：\_\_\_\_\_

签字日期: \_\_\_\_\_ 签字日期: \_\_\_\_\_